

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SMARTPHONE OPPO
(STUDI KASUS SISWA SMK NEGERI 1 PALEMBANG KELAS X)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**MUTIARA RIZKY
NPM 061730601108**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SMARTPHONE OPPO
(STUDI KASUS SISWA SMK NEGERI 1 PALEMBANG KELAS X)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Menyetujui,

Palembang, 2020

Pembimbing I,

**Dr. M. Syahirman Yusi, SE.,MS
NIP 195808171993031001**

Pembimbing II,

**Jasmawi Bustan, SE, M.Si
NIP 195901011989031006**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polnri.ac.id
E-mail : info@polnri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiara Rizky
NPM : 061730601108
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Smartphone
Oppo (Studi Kasus SMK Negeri 1 Palembang
Siswa Kelas X)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,

(materai 6000)

Mutiara Rizky
NPM 061730601108

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mutiara Rizky
NPM : 061730601108
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Smartphone
Oppo (Studi Kasus Siswa SMK Negeri 1 Palembang
Kelas X)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Jusmawi Bustan, SE, M.Si</u> Ketua		_____
2	<u>Dr. Hadi Jauhari, SE, M.Si</u> Anggota		_____
3	<u>Lisnini, SE, M.Si</u> Anggota		_____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Jangan pernah menyerah sebelum mencoba. Jangan pernah berputus asa karena kamu bisa. Setiap perjuangan yang kamu lakukan hari ini, akan menjadi cerita indah suatu saat nanti. Maka, nikmati saja prosesnya. Tetap Semangat, Selalu lakukan hal baik, kesuksesanmu bukan hanya untuk dirimu tetapi untuk semua orang yang ada disekelilingmu yang juga menyayangimu.” (Mutiara Rizky)

Laporan kerja praktek ini dipersembahkan kepada :

1. Jurusan Administrasi Bisnis
2. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing
3. Orang tua dan Keluarga
4. Teman-teman Seperjuangan kelas 6 ND
5. Adik-adik Tingkat
6. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya Laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan mata kuliah kerja praktek guna menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis berharap kepada para pembaca agar dapat memberikan masukan baik berupa kritik maupun saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat dan Ridhonya Penulisan Laporan Akhir dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam melaksanakan penulisan Laporan Akhir ini kami banyak memperoleh bimbingan, pembelajaran, dan pengalaman dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Dipl.Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E.,MAB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ib Fetty Maretha, S.E., M.M., Selaku Coordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, SE.,MS Selaku dosen pembimbing I dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., Selaku dosen pembimbing II dalam penulisan Laporan Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun ini, serta seluruh staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Hijrah Baiti Selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Palembang.
9. Guru-Guru SMK Negeri 1 Palembang ..
10. Siswa-Siswi SMK Negeri 1 Palembang kelas X.
11. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
12. Saudara Tercinta Kak Dendi dan Kak Ojik.
13. Sahabat Tersayang Nisa, Riska, Vira, Rama, Alvin.
14. Kekasih Tercinta Dimas Arif Satriadi.

15. Widi, Nadia, Aci, Yolan, Rinda yang selalu membantu dan memberikan semangat satu sama lain.
16. Teman-teman seperjuangan kelas 6 ND Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih untuk seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan laporan ini. Semoga kebaikan seluruh pihak dapat dibalas oleh Tuhan yang Maha Esa. Amin

Palembang, September 2020

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SMARTPHONE OPPO (Studi Kasus SMK Negeri 1 Palembang Siswa Kelas X)

**Oleh:
Mutia Rizky**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Smartphone Oppo pada siswa SMK Negeri 1 Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif . pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner dan perhitungan data menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0 *for windows*. Analisis data menggunakan uji instrument dan uji hipotesis. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa perasaan puas (X_1), selalu membeli produk (X_2), akan merekomendasikan kepada orang lain (X_3) dan terpenuhinya harapan setelah memiliki produk (X_4) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna Smartphone Oppo (Y). Variabel yang lebih dominan berpengaruh adalah pada variabel perasaan puas (X_1). Diharapkan Smartphone Oppo lebih meningkatkan variabel-variabel lain agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pengguna produk Smartphone Oppo.

Keyword : Kepuasan Pelanggan, Perasaan Puas, Selalu Membeli Produk, Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain, Terpenuhinya Harapan Setelah Memiliki Produk.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of Smartphone Oppo users on students of SMK Negeri 1 Palembang. This study uses a quantitative approach . Data collection was obtained through questionnaires and data calculations using SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 23.0 *for windows*. Data analysis using instrument test and hypothesis testing. The results of the hypothesis show that feeling satisfied (X_1), always buying products (X_2), will recommend to others (X_3) and the fulfillment of expectations after having the product (X_4) is proven to have a positive and significant effect on Oppo Smartphone user satisfaction (Y). The more dominant variable influences the variable feeling satisfied (X_1). It is hoped that the Oppo Smartphone will further increase other variables in order to fulfill the wishes and satisfaction of users of Oppo Smartphone products.

Keyword : Customer Satisfaction, Satisfaction, Always Buying Products, Will Recommend To Others, Fulfillment of Expectations After Having Products.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis Data dan Jenis Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran	15
2.2 Kepuasan Konsumen	15
2.3 Indikator Kepuasan Konsumen	16

2.4 Prinsip Kepuasan Konsumen	17
2.5 Pengembangan Kepuasan Konsumen	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2 Visi, Misi dan Motto Oppo Smartphone	21
3.2.1 Visi Oppo Smartphone	21
3.2.2 Misi Oppo Smartphone	21
3.2.3 Motto Oppo Smartphone	22
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	22
3.3.1 Struktur Organisasi	22
3.3.2 Pembagian Tugas	24
3.4 Profil Responden	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
4.1.1 Uji Validitas	32
4.1.2 Uji Reliabilitas	36
4.2 Uji t dan Uji F	37
4.2.1 Uji t (Uji Parsial)	37
4.2.2 Uji F (Uji Simultan)	41
4.2.3 Regresi Linear Berganda	42
4.3 Analisis Koefisien Korelasi	44
4.4 Koefisien Determinasi	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jumlah Siswa SMK Negeri 1 Palembang Kelas 10 Pengguna Smartphone Oppo	7
Tabel 2 Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 3 Interpretasi Skor/Angka	12
Tabel 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelas	26
Tabel 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Perasaan Puas (X_1)	27
Tabel 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Selalu Membeli Produk (X_2)	28
Tabel 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain (X_3)	29
Tabel 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Terpenuhinya Harapan Pelanggan Setelah Memiliki Produk (X_4)	30
Tabel 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	31
Tabel 11 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 13 Hasil Uji t	39
Tabel 14 Hasil Uji F	41
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42
Tabel 16 Interpretasi Skor/Angka	45
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi	45
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Model Penelitian	14
Gambar 2 Logo Oppo Smartphone	20
Gambar 3 Struktur Organisasi	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Suarat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2	Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Memberi Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Form Kesepakatan Pembimbing 1
Lampiran 5	Form Kesepakatan Pembimbing 2
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Pembimbing 1
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing 2
Lampiran 8	Lembar Rekomendasi Ujian LA
Lampiran 9	Form Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 10	Lembar Daftar Nama Siswa
Lampiran 11	Kuesioner
Lampiran 12	Hasil Jawaban Responden
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas
Lampiran 14	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 15	Hasil Uji t
Lampiran 16	Hasil Uji F
Lampiran 17	Tabel Uji t dan F
Lampiran 18	Tabel r
Lampiran 19	Lembar Revisi
Lampiran 20	Lembar Persetujuan LA